

ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA IPB TERHADAP PENYELENGGARAAN AKADEMIK

The Analysis and Strategy to Improve the Satisfaction of Students of Bogor Agricultural University on Academic Performance

RETNANINGSIH^{1*}, MEGAWATI SIMANJUNTAK¹,
AMALIA KHAIRATI²

¹Staf Pengajar Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor, Jalan Lingkar Kampus IPB Dramaga, Bogor 16680

²Alumni Program Studi Gizi Masyarakat dan Sumberdaya Keluarga, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor, Kampus Dramaga, Bogor 16680

ABSTRACT. *Consumer is the determinant factor for the quality of services. Students as the one of stakeholders of Bogor Agricultural University (IPB) needed to be given the best services. The aimed of this research were to analyze students satisfaction on academic performance in Bogor Agricultural University (IPB) as well as the strategy to improve students satisfaction. The design of this research was cross sectional study, which carried out in IPB campus, Darmaga-Bogor, West Java for six months since September 2006 to February 2007. Number of samples were 600 students. The result showed that the atributs which needed to be improve in input stage were curriculum appropriateness with the expected competency and system information of incoming students by IPB and department. Meanwhile, on process stage the main priorities to be improved were the appropriateness of material lecture with current condition, the examples used to explain the lecture material, method of delivering lecture material orally, audio-visual equipment, teacher's effort to make learning process lively, the ease of students to write down and understanding the lecture material, the implementation of learning process evaluation, administrative services in preparation class, teachers and students interaction, grade announcement, last assignment preparation including field study, last assignment administration, passing letter process in faculty, the convenience and cleanness of class, the appropriateness of number tools with number of students in laboratory, field work facility, references collection and the ease of references searching in library, last assignment and middle assignment scheduling, transcript of semester emerging, and also administration services. Whereas in output stage, decision making ability and planning implementation became main priority.*

Key words : *academic performance, satisfaction, strategy, students*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Pada saat ini, di Indonesia terdapat 50 perguruan tinggi negeri dan 402 perguruan tinggi swasta (Anonim 2007). Persaingan yang semakin ketat antar perguruan tinggi tersebut

mengharuskan perlunya peningkatan kualitas terutama kualitas penyelenggaraan akademik.

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang

membutuhkan peningkatan. Pelanggan dalam menilai kualitas jasa/pelayanan menggunakan lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Zeithaml *et al.* 1990). Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari *focus group* atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan (Rangkuti 2002). Terkait dengan perguruan tinggi, mengukur kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa merupakan dampak dari perbandingan antara harapan mahasiswa dengan kinerja yang diperoleh dalam penyelenggaraan akademik.

Institut Pertanian Bogor (IPB) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri terbesar di Indonesia. Pada tanggal 26 Desember 2000 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 154 IPB telah ditetapkan menjadi Badan Hukum Milik Negara (BHMN). Dengan penetapan ini, IPB dalam menyelenggarakan kegiatannya bersifat otonom. BHMN adalah badan hukum yang bersifat nirlaba. Keuntungan yang dipakai dari usaha bisnis yang dijalankan harus dimanfaatkan sepenuhnya untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Peningkatan kualitas pendidikan tinggi ini dimaksudkan untuk meningkatkan daya saing nasional secara global. Oleh karena itu, pihak manajemen IPB harus memikirkan strategi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada mahasiswanya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa IPB

terhadap penyelenggaraan akademik IPB serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengidentifikasi karakteristik sosial ekonomi mahasiswa IPB; 2) menganalisis kepuasan mahasiswa IPB terhadap penyelenggaraan akademik; 3) menganalisis perbedaan kepuasan mahasiswa *phasing out* dan mayor minor terhadap penyelenggaraan akademik; dan 4) merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa IPB terhadap penyelenggaraan akademik

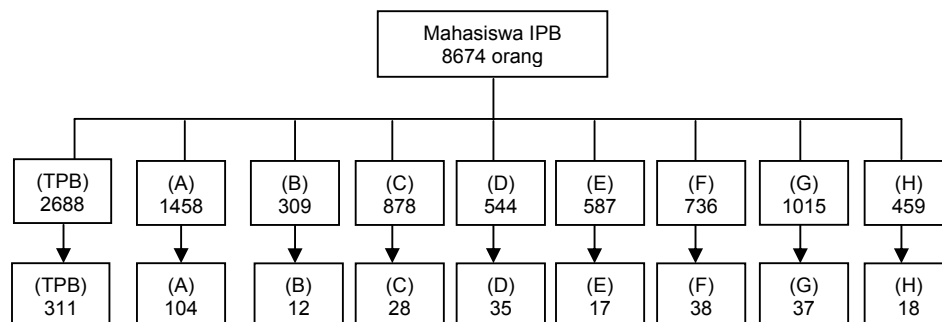
METODE

Desain, Tempat, dan Waktu Penelitian

Desain penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Kampus IPB Dramaga-Bogor, Jawa Barat selama enam bulan yakni dari bulan September 2006 hingga Februari 2007.

Teknik Penentuan Contoh

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa IPB yang masih dan telah mendapat pelayanan akademik. Penentuan contoh penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *convenience sampling* (Durianto *et al.* 2001). Total contoh keseluruhan adalah 600 mahasiswa (311 mahasiswa TPB dan 289 mahasiswa non TPB) IPB yang diharapkan dapat menjadi representasi dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada Gambar 1 disajikan kerangka penentuan contoh.



Gambar 1. Kerangka penentuan contoh

Keterangan: TPB = mahasiswa TPB (angkatan 2005) ; (A)-(H) = mahasiswa *non* TPB (angkatan 2001-2004); (A) = Fakultas Pertanian; (B) = Fakultas Kedokteran Hewan; (C) = Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan; (D) = Fakultas Peternakan; (E) = Fakultas Kehutanan; (F) = Fakultas Teknologi Pertanian; (G) = Fakultas Matematika dan IPA; (H) = Fakultas Ekonomi dan Manajemen

Teknik Pengambilan Data

Data penelitian terbagi atas dua bagian yakni data primer dan sekunder. Data primer yaitu karakteristik mahasiswa (jenis kelamin, semester, asal wilayah, uang saku, dan IPK), serta harapan dan kinerja terhadap penyelenggaraan akademik di IPB yang diperoleh melalui survey menggunakan kuesioner. Validitas instrumen berkisar antara 0,321-0,734 (valid), sementara reliabilitasnya menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,995 (*reliable*). Data sekunder meliputi jumlah mahasiswa tahun masuk 2001 hingga 2005 dan asal wilayah mahasiswa diperoleh dari Direktorat Administrasi dan Jaminan Mutu Pendidikan (AJMP), IPB.

Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Excel* dan *SPSS 10.0 for Windows*. Tahapan pengolahan mencakup *entry*, *cleaning* serta analisis deskriptif dan inferensia. Berdasarkan perbandingan antara rata-rata kinerja dan harapan mahasiswa, maka nilai $\Delta \geq 0$ adalah puas, sedangkan $\Delta < 0$ adalah tidak puas. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dari skala 1 hingga 5. Untuk menganalisis perbedaan kepuasan antara mahasiswa mayor minor dan *phasing out* digunakan Analisis Kruskal Wallis. Untuk menjawab sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan akademik di Kampus IPB, digunakan *Importance-Performance Matrix Analysis* (Rangkuti 2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Contoh

Persentase terbesar contoh (64,5%) dalam penelitian penyelenggaraan akademik ini adalah perempuan. Persentase terbesar contoh (51,8%) adalah mahasiswa semester tiga. Secara umum mahasiswa berasal dari wilayah Jabodetabek, Jawa, Kalimantan, Maluku, Nusa Tenggara, Papua, Sulawesi, dan Sumatera dengan lebih dari separuh (51%) contoh berasal dari wilayah Jawa. Persentase terbesar mahasiswa (45%) mendapat uang saku antara Rp 250.000,00 per bulan hingga Rp 499.999,00 per bulan. Rata-rata uang

saku sebesar Rp 469.661,00 per bulan dengan kisaran terendah Rp 100.000,00 per bulan dan tertinggi Rp 1.000.000,00 per bulan. Indeks prestasi kumulatif (IPK) contoh sebagian besar (74%) termasuk kategori IPK lebih dari 2,75 dengan rata-rata 3,04 pada kisaran terendah 1,77 dan tertinggi 4,00.

Analisis Kepuasan Mahasiswa IPB terhadap Penyelenggaraan Akademik

Analisis kepuasan mahasiswa IPB terhadap penyelenggaraan akademik mencakup input, proses, dan output. Input terdiri dari sistem kurikulum dan penerimaan mahasiswa baru. Proses mencakup dimensi dosen, administrasi belajar mengajar, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah dan praktikum, perpustakaan, evaluasi hasil belajar, layanan administrasi pendidikan, proses belajar mengajar, dan dimensi penyelesaian studi. Output mencakup output setelah lulus dari IPB.

Dimensi Kurikulum. Pada dimensi ini, rata-rata harapan mahasiswa *phasing out* sebesar 4,44 dan kinerja 3,06, sedangkan rata-rata harapan mahasiswa mayor minor sebesar 4,42 dan kinerja 3,16. Persentase terbesar mahasiswa *phasing out* (85,9%) dan mayor minor (86,9%) menyatakan tidak puas terhadap atribut kesesuaian kurikulum dengan kompetensi yang diharapkan. Hasil uji beda Kruskal Wallis menunjukkan bahwa atribut kesesuaian kurikulum dengan mandat departemen adalah berbeda nyata ($p < 0,05$) antara kepuasan mahasiswa mayor minor dengan *phasing out* (Tabel 1). Hal ini dikarenakan adanya perbedaan sistem kurikulum antara mahasiswa *phasing out* dan mahasiswa mayor minor. Kurikulum mayor minor adalah sistem kurikulum berbasis kompetensi yang dilaksanakan oleh departemen, yang dapat memberikan keleluasaan dalam meramu mata ajaran untuk memperluas wawasan dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan, serta dapat meningkatkan mutu dan relevansi program pendidikan (Chozin 2006). Selanjutnya, atribut kesesuaian dengan kompetensi yang diharapkan dan buku panduan sarjana adalah tidak berbeda nyata ($p > 0,1$) antara mahasiswa *phasing out* dengan mayor minor.

Tabel 1. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi kurikulum

No	Dimensi Kurikulum	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
1	Kesesuaian kurikulum dengan mandat departemen	4,45	3,06	22,0	78,8	4,37	3,24	18,0	82,0	0,011**
2	Kesesuaian dengan kompetensi yang diharapkan	4,51	3,02	14,1	85,9	4,58	3,11	13,1	86,9	0,207
3	Buku panduan sarjana	4,35	3,11	24,3	75,7	4,31	3,12	20,8	79,2	0,974
	Rata-rata	4,44	3,06	20,1	79,9	4,42	3,16	17,3	82,7	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor; ** = Berbeda nyata pada $p < 0,05$;

Dimensi Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru. Nilai rata-rata kinerja yang diperoleh dari semua atribut pada dimensi penerimaan mahasiswa baru masih lebih rendah dari yang diharapkan. Pada dimensi ini, hampir seluruh mahasiswa *phasing out* (90,6%) dan mayor minor (92,4%) menyatakan tidak puas terhadap atribut informasi oleh IPB. Hasil uji beda *Kruskal Wallis* menunjukkan bahwa atribut informasi oleh departemen memiliki perbedaan yang nyata ($p < 0,05$) antara tingkat kepuasan mahasiswa mayor minor dengan *phasing out* (Tabel 2). Dibandingkan dengan mahasiswa mayor minor, mahasiswa *phasing out* merasa kinerja dari atribut ini masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini dikarenakan pada kurikulum mayor minor terdapat beberapa perubahan departemen sehingga informasi oleh departemen menjadi berbeda. Selain itu, hasil uji beda *Kruskal Wallis* ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atribut informasi oleh IPB dan sistem penerimaan (USMI, SPMB, BUD) adalah tidak berbeda nyata ($p > 0,1$) antara mahasiswa mayor minor dengan mahasiswa *phasing out* (Tabel 2).

Dimensi Dosen. Pada dimensi dosen, nilai rata-rata kinerja yang diperoleh dari semua atribut masih lebih rendah dari yang diharapkan. Persentase terbesar mahasiswa *phasing out* (90,7%)

dan mayor minor (93,1%) menyatakan tidak puas terhadap atribut upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran. Hasil uji beda *Kruskal Wallis* menunjukkan bahwa atribut kesesuaian materi kuliah dengan rencana yang ditentukan dosen, contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah, kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah dan tingkat pendidikan dosen adalah berbeda nyata ($p < 0,1$) antara kepuasan mahasiswa mayor minor dengan *phasing out* (Tabel 3).

Mahasiswa *phasing out* menilai kinerja pada atribut kesesuaian materi kuliah dengan rencana yang ditentukan dosen lebih rendah dibandingkan dengan mahasiswa mayor minor, hal ini dapat dikarenakan pada sistem mayor minor keberadaan dosen lebih terarah dalam menyampaikan materi. Selain itu, atribut contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah dan kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah pada sistem mayor minor dapat lebih spesifik, sehingga contoh-contoh dan tugas-tugasnya lebih sesuai dengan materi kuliah. Pada atribut tingkat pendidikan dosen, mahasiswa mayor minor menyatakan bahwa tingkat pendidikan dosen lebih baik.

Tabel 2. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi penerimaan mahasiswa baru

No	Dimensi Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
1	Informasi oleh IPB	4,63	2,79	9,4	90,6	4,63	2,88	7,6	92,4	0,250
2	Informasi oleh departemen	4,61	2,8	10,9	89,1	4,6	2,93	8,6	91,4	0,049**
3	Sistem penerimaan (USMI, SPMB, BUD)	4,45	3,14	17,7	82,3	4,48	3,15	22,8	77,2	0,978
Rata-rata		4,56	2,91	12,7	87,3	4,57	2,99	13,0	87,0	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor; ** = Berbeda nyata pada $p < 0,05$

Tabel 3. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi dosen

No	Dimensi Dosen	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
1	Kesesuaian materi kuliah dengan rencana yang ditentukan dosen	4,48	3,09	19,4	80,6	4,49	3,22	15,6	84,4	0,050*
2	Kesesuaian materi kuliah dengan situasi masa kini	4,57	3,03	15,5	84,5	4,55	3,14	16,1	83,9	0,154
3	Cakupan dan materi kuliah yang diberikan oleh dosen	4,50	3,15	16,5	83,5	4,49	3,19	14,4	85,6	0,406
4	Contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah	4,58	3,04	12,9	87,1	4,59	3,14	14,4	85,6	0,072*
5	Kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah	4,29	3,03	23,4	76,6	4,23	3,14	26,6	73,4	0,092*
6	Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya setiap kuliah	4,45	2,79	14,7	85,3	4,35	2,86	17,0	83,0	0,328
7	Cara penyampaian materi kuliah secara lisan	4,50	3,06	15,2	84,8	4,45	3,07	16,2	83,8	0,875
8	Penggunaan peralatan audio-visual	4,60	3,03	16,9	83,1	4,59	3,08	15,7	84,3	0,619
9	Upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran	4,63	2,81	9,3	90,7	4,68	2,81	6,9	93,1	0,922
10	Kemudahan anda membuat catatan dan memahami materi kuliah	4,54	2,95	12,2	87,8	4,56	2,90	11,5	88,5	0,410
11	Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan	4,49	3,42	29,9	70,1	4,39	3,53	32,7	67,3	0,128
12	Tingkat pendidikan dosen	4,40	3,65	37,1	62,9	4,37	3,79	46,4	53,6	0,061*
13	Rasio dosen dengan mahasiswa (jumlah dosen)	4,28	3,08	25,0	74,1	4,31	3,11	31,4	68,6	0,771
Rata-rata		4,49	3,09	19,1	80,9	4,47	3,15	20,4	79,6	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor; * = Berbeda nyata pada $p < 0,1$

Dimensi Administrasi Belajar Mengajar. Rata-rata kinerja semua atribut pada dimensi administrasi belajar mengajar lebih rendah dari harapan baik pada mahasiswa *phasing out* maupun mayor minor (Tabel 4). Persentase terbesar mahasiswa *phasing out* (80,6%) dan mayor minor (81,5%) menyatakan tidak puas terhadap atribut pelaksanaan

evaluasi proses belajar mengajar. Hasil analisis statistik menyatakan adanya perbedaan yang nyata ($p < 0,05$) antara kepuasan mahasiswa mayor minor dengan mahasiswa *phasing out* terhadap atribut berita acara dan daftar hadir. Demikian pula pada atribut pelaksanaan evaluasi proses belajar mengajar hasil yang diperoleh adalah berbeda nyata

($p < 0,1$). Daftar hadir dan berita acara pada mahasiswa *phasing out* akan sama pada setiap mata kuliah, sedangkan pada mahasiswa mayor minor dapat berbeda pada setiap minor. Selain itu, pada atribut pelaksanaan evaluasi proses belajar mengajar pada mahasiswa mayor minor kinerjanya lebih tinggi karena dalam pengisian angket menjadi lebih sederhana dan terarah pada setiap minor.

Dimensi Pembimbingan Akademik. Pada dimensi pembimbingan akademik, rata-rata kinerja semua atribut baik pada mahasiswa *phasing out* maupun mayor minor lebih rendah dari yang diharapkan (Tabel 5). Sebanyak 90,0% mahasiswa mayor minor menyatakan tidak puas terhadap atribut komunikasi dengan Pembimbing Akademik (PA). Selanjutnya, sebagian besar (86,4%) mahasiswa *phasing out* menyatakan tidak puas terhadap atribut peran PA di bidang akademik. Hasil uji beda Kruskal Wallis menunjukkan adanya perbedaan yang nyata ($p < 0,1$) pada atribut peran PA di bidang akademik antara mahasiswa mayor minor dengan *phasing out*, sedangkan pada atribut

peran PA di luar bidang akademik berbeda nyata ($p < 0,05$) antara kedua kelompok mahasiswa. Hal ini dikarenakan untuk mahasiswa mayor minor peran PA juga dapat berpengaruh dalam pemilihan departemen.

Dimensi Fasilitas Ruang Kuliah.

Mahasiswa *phasing out* dan mayor minor menyatakan bahwa rata-rata kinerja semua atribut pada dimensi pembimbingan akademik dapat dinilai masih sangat rendah dari yang diharapkan. Sebagian besar (95,4%) mahasiswa *phasing out* menyatakan tidak puas terhadap atribut kenyamanan dalam ruang kuliah dan sebanyak 96,1% mahasiswa mayor minor menyatakan tidak puas terhadap atribut kebersihan. Hal ini dapat dikarenakan masih banyak ditemui sampah-sampah yang berserakan di ruangan kuliah. Selain itu, ruang kuliah yang belum dilengkapi dengan AC dan lokasi ruang kuliah yang dekat dengan koridor membuat kurang nyaman dengan kebisingan jika sedang ada kegiatan bazar atau kegiatan lainnya. Terdapat perbedaan yang nyata ($p < 0,1$) antara kepuasan mahasiswa *phasing out*

Tabel 4. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi administrasi belajar mengajar

No	Dimensi Administrasi Belajar Mengajar	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
1	Kontrak perkuliahan	4,31	3,15	23,7	76,3	4,26	3,20	25,2	74,8	0,409
2	Berita acara	3,90	2,93	33,3	66,7	3,95	3,07	29,7	70,3	0,027**
3	Daftar hadir	4,04	3,12	33,6	66,4	4,11	3,29	30,4	69,6	0,038**
4	Pelaksanaan evaluasi proses belajar mengajar	4,25	2,91	19,4	80,6	4,35	3,03	18,5	81,5	0,064*
	Rata-rata	4,13	3,03	27,5	72,5	4,17	3,15	26,0	74,1	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor; * = Berbeda nyata pada $p < 0,1$; ** = Berbeda nyata pada $p < 0,05$

Tabel 5. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi administrasi belajar mengajar

No	Dimensi Pembimbingan Akademik	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
1	Peran PA di bidang akademik	4,61	2,90	13,6	86,4	4,59	3,06	11,0	89,0	0,076*
2	Komunikasi dengan PA	4,60	2,75	13,7	86,3	4,57	2,88	10,0	90,0	0,130
3	Peran PA di luar bidang akademik	4,21	2,54	16,1	83,9	4,21	2,71	16,7	83,3	0,039**
	Rata-rata	4,47	2,73	14,5	85,5	4,46	2,88	12,6	87,4	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor; * = Berbeda nyata pada $p < 0,1$; ** = Berbeda nyata pada $p < 0,05$

dengan mayor minor pada atribut kesesuaian jumlah kursi dengan jumlah mahasiswa (Tabel 6). Mahasiswa mayor minor menyatakan bahwa jumlah kursi dalam ruangan pada saat kuliah tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa, sehingga seringkali mahasiswa mengambil kursi dari ruang kuliah lain.

Dimensi Fasilitas Praktikum.

Dimensi ini dibagi menjadi dua, yaitu fasilitas laboratorium dan fasilitas lapangan. Persentase terbesar mahasiswa *phasing out* (92,7%) dan mayor minor (94,4%) menyatakan tidak puas terhadap atribut kesesuaian jumlah alat di laboratorium dengan jumlah mahasiswa. Sebagai contoh, di laboratorium kimia atau yang lainnya hanya memiliki peralatan yang terbatas sehingga tidak semua mahasiswa dapat

menggunakan peralatan tersebut. Untuk fasilitas praktikum di lapangan, persentase terbesar mahasiswa *phasing out* (90,8%) dan mayor minor (86,3%) menyatakan tidak puas terhadap atribut sarana dan prasarana (Tabel 7). Hasil uji beda Kruskal Wallis menunjukkan adanya perbedaan yang nyata pada semua atribut subdimensi fasilitas praktikum lapangan antara kepuasan mahasiswa *phasing out* dengan mayor minor. Hal ini dapat dikarenakan mahasiswa mayor minor belum menggunakan fasilitas lapangan dalam kegiatan praktikum sehingga sulit untuk melakukan penilaian terhadap fasilitas tersebut, sedangkan mahasiswa *phasing out* telah menggunakan fasilitas lapangan sebagai sarana praktikum.

Tabel 6. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi fasilitas ruang kuliah

No	Dimensi Fasilitas Ruang kuliah	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
1	Kenyamanan	4,75	2,59	4,6	95,4	4,76	2,58	4,3	95,7	0,961
2	Kebersihan	4,71	2,56	6,8	93,2	4,76	2,55	3,9	96,1	0,923
3	Kesesuaian dengan jumlah kursi	4,68	2,70	9,3	90,7	4,71	2,55	6,3	93,8	0,075*
4	Kelengkapan sarana pengajar (White Board, OHP, Wireless, LCD)	4,73	2,81	10,0	90,0	4,77	2,77	7,2	92,8	0,640
5	Kemudahan dijangkau	4,62	2,86	12,5	87,5	4,60	2,87	9,5	90,5	0,918
	Rata-rata	4,70	2,70	8,6	91,4	4,72	2,66	6,2	93,8	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor; * = Berbeda nyata pada $p < 0,1$

Tabel 7. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi fasilitas praktikum

No	Dimensi Fasilitas Praktikum	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
a. Laboratorium										
1	Kenyamanan	4,72	2,79	9,2	90,8	4,69	2,86	7,9	92,1	0,410
2	Kebersihan	4,73	2,81	10,3	89,7	4,71	2,89	6,0	94,0	0,364
3	Kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa	4,74	2,34	7,3	92,7	4,74	2,43	5,6	94,4	0,148
4	Kemudahan dijangkau	4,60	2,78	11,5	88,5	4,58	2,90	11,3	88,7	0,125
	Rata-rata	4,70	2,68	9,6	90,4	4,68	2,77	7,7	92,3	
b. Lapangan										
1	Kesesuaian luasan dengan jumlah mahasiswa	4,41	2,86	17,6	82,4	4,40	3,06	19,5	80,5	0,002***
2	Sarana dan prasarana	4,51	2,69	9,2	90,8	4,55	2,81	13,7	86,3	0,065*
3	Kemudahan dijangkau	4,45	2,78	13,7	86,3	4,38	2,91	16,8	83,2	0,051*
	Rata-rata	4,46	2,78	13,5	86,5	4,44	2,93	16,7	83,3	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor; * = Berbeda nyata pada $p < 0,1$; *** = Berbeda nyata pada $p < 0,01$

Dimensi Perpustakaan. Rata-rata kinerja (3,12) semua atribut pada dimensi perpustakaan dinilai lebih rendah dari harapan (4,70) oleh mahasiswa *phasing out*, sedangkan mahasiswa mayor minor menyatakan rata-rata kinerja semua atribut sebesar 3,22 dan harapannya 4,69. Sebagian besar (93,9%) mahasiswa *phasing out*, menyatakan tidak puas terhadap atribut kemudahan mencari bahan bacaan. Persentase terbesar (91,7%) mahasiswa mayor minor menyatakan tidak puas terhadap atribut koleksi bahan pustaka pada dimensi perpustakaan (Tabel 8).

Dimensi Evaluasi Hasil Belajar. Mahasiswa menilai rata-rata kinerja semua atribut pada dimensi evaluasi hasil belajar masih jauh dari yang diharapkan (Tabel 9). Sebagian besar (93,9%) mahasiswa termasuk mahasiswa *phasing out* menyatakan tidak puas terhadap

atribut pengumuman nilai. Persentase terbesar (93,1%) mahasiswa mayor minor menyatakan tidak puas terhadap atribut penjadwalan UTS dan UAS serta pelaksanaan UTS dan UAS pada dimensi evaluasi hasil belajar.

Hasil uji beda Kruskal Wallis terlihat perbedaan yang nyata ($p < 0,1$) antara kepuasan mahasiswa mayor minor dengan *phasing out* terhadap atribut sistem penilaian. Begitu pula dengan atribut pengumuman nilai yang berbeda nyata ($p < 0,05$) antara kepuasan mahasiswa mayor minor dengan *phasing out*. Hal ini dapat dikarenakan pada sistem mayor minor evaluasi hasil belajar menjadi lebih terkendali, sehingga mahasiswa mayor minor dalam sistem penilaian dan pengumuman nilainya lebih cepat dibandingkan dengan mahasiswa *phasing out*.

Tabel 8. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi perpustakaan

No	Dimensi Perpustakaan	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
1	Kenyamanan	4,73	3,29	12,9	87,1	4,71	3,40	14,8	85,2	0,192
2	Kebersihan	4,72	3,35	12,2	87,8	4,71	3,45	16,9	83,1	0,162
3	Penerangan	4,74	3,29	13,2	86,8	4,74	3,38	12,2	87,8	0,267
4	Koleksi bahan pustaka	4,80	2,86	6,8	93,2	4,79	2,97	8,3	91,7	0,183
5	Kemudahan mencari bahan bacaan	4,77	2,86	6,1	93,9	4,75	2,97	8,6	91,4	0,189
6	Peraturan	4,46	3,05	14,0	86,0	4,41	3,13	18,3	81,7	0,280
	Rata-rata	4,70	3,12	10,9	89,1	4,69	3,22	13,2	86,8	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor

Tabel 9. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi evaluasi hasil belajar

No	Dimensi Evaluasi Hasil Belajar	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
1	Penjadwalan UTS dan UAS	4,68	2,75	10,7	89,3	4,66	2,79	6,9	93,1	0,781
2	Pelaksanaan UTS dan UAS	4,65	2,93	11,8	88,2	4,65	3,00	6,9	93,1	0,320
3	Keberadaan pengawas UTS dan UAS	4,46	3,00	20,1	79,9	4,32	3,09	19,0	81,0	0,243
4	Sistem penilaian	4,64	2,84	9,6	90,4	4,61	2,96	10,1	89,9	0,063*
5	Pengumuman nilai	4,57	2,56	6,1	93,9	4,54	2,72	9,2	90,8	0,031**
6	Penerbitan transkrip semester	4,62	2,65	8,9	91,1	4,62	2,7	7,8	92,2	0,602
	Rata-rata	4,60	2,79	11,2	88,8	4,57	2,88	10,0	90,0	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor; * = Berbeda nyata pada $p < 0,1$; ** = Berbeda nyata pada $p < 0,05$

Dimensi Layanan Administrasi Pendidikan. Secara umum semua atribut pada dimensi layanan administrasi pendidikan memiliki nilai kepuasan yang rendah (Tabel 10). Pada dimensi ini, persentase terbesar mahasiswa *phasing out* (96,4%) dan mayor minor (97%) menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan di tingkat IPB (AJMP). Hal ini dikarenakan kinerja pelayanan di AJMP masih rendah, misalnya kelalaian dalam transkrip nilai, penerbitan transkrip nilai yang terlalu lama, dan pelayanan yang kurang ramah sehingga membuat kesan yang kurang nyaman bagi mahasiswa. Hasil uji beda Kruskal Wallis terhadap atribut ini menunjukkan adanya perbedaan yang sangat nyata ($p < 0,01$) antara kepuasan mahasiswa mayor minor dengan *phasing out*. Hal ini dapat dikarenakan AJMP melayani seluruh

administrasi (registrasi, SPP dan transkrip) mahasiswa termasuk mayor minor sedangkan jumlah loket yang terbatas, sehingga layanan di AJMP menjadi kurang maksimal.

Dimensi Proses Belajar Mengajar.

Pada dimensi ini, menurut mahasiswa semua atributnya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi rata-rata kinerja tidak sesuai dengan harapan (Tabel 11). Sebanyak 94,1% mahasiswa mayor minor menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan administrasi di TPB. Hal ini dapat dikarenakan oleh kurangnya disiplin waktu petugas dalam melayani mahasiswa, kurang memberikan informasi yang terbaru mengenai akademik atau informasi yang lainnya serta kurangnya sikap ramah petugas pada saat melayani mahasiswa.

Tabel 10. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi evaluasi hasil belajar

No	Dimensi Layanan Administrasi Pendidikan	Phasing out				Mayor minor				KW
		RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)	
1	Layanan di tingkat departemen	4,59	3,14	17,4	82,6	4,67	3,09	10,6	89,4	0,463
2	Layanan di tingkat fakultas	4,58	2,85	7,2	92,8	4,58	2,81	7,3	92,7	0,546
3	Layanan di tingkat IPB (AJMP)	4,62	2,44	3,6	96,4	4,65	2,13	3,0	97,0	0,000***
	Rata-rata	4,60	2,81	9,4	90,6	4,63	2,68	7,0	93,0	

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor; ***= Berbeda nyata pada $p < 0,01$

Tabel 11. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi evaluasi hasil belajar

No	Dimensi Proses Belajar Mengajar Tingkat Persiapan Bersama	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)
1	Jumlah mahasiswa perkelas di TPB	4,35	2,78	16,4	83,6
2	Jadwal kuliah dan praktikum	4,51	3,03	11,9	88,1
3	Responsi	4,41	3,12	17,2	82,8
4	Asisten praktikum	4,39	3,05	16,4	83,6
5	Tugas-tugas praktikum	4,12	3,05	22,0	78,0
6	Pelayanan administrasi di TPB	4,48	2,42	5,9	94,1
7	Keberadaan konselor	4,28	2,64	13,9	86,1
8	Frekuensi ujian	4,20	3,10	25,6	74,4
9	Sistem penilaian	4,47	2,93	13,8	86,2
10	Interaksi dosen dengan mahasiswa	4,49	2,82	11,8	88,2
11	Pengumuman nilai	4,46	2,86	15,6	84,4
	Rata-rata	4,38	2,89	15,5	84,5

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor;

Dimensi Penyelesaian Studi.

Dimensi ini dibagi menjadi beberapa subdimensi, yaitu KKP/KKN/PL/Magang, seminar mahasiswa, tugas akhir, ujian akhir, proses penyelesaian akhir, dan wisuda. Keenam subdimensi ini memiliki beberapa atribut yang berhubungan dengan proses penyelesaian studi mahasiswa.

Pada subdimensi KKP/KKN/PL/Magang semua atributnya memiliki kepentingan yang tinggi, sedangkan kinerjanya sangat rendah (Tabel 12). Persentase terbesar (93,8%) mahasiswa merasa tidak puas terhadap atribut biaya pelaksanaan KKP/KKN/PL/Magang. Pada subdimensi seminar mahasiswa, kinerja dari atribut pengurusan administrasi seminar masih jauh dari yang diharapkan. Oleh karena itu, lebih dari separuh mahasiswa (78,1%) menyatakan tidak puas terhadap pengurusan administrasi seminar.

Dari semua atribut pada subdimensi tugas akhir, rata-rata kinerjanya masih

sangat rendah dari harapan. Persentase terbesar (84,4%) mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap atribut pemantauan tugas akhir. Selain itu, pada subdimensi ujian akhir mahasiswa menyatakan kinerja dari semua atribut masih rendah. Sebagian besar (78,6%) mahasiswa tidak puas terhadap penetapan tim penguji. Rata-rata kinerja dari semua atribut pada subdimensi proses penyelesaian akhir masih sangat rendah. Proses SKL di fakultas merupakan atribut yang sebagian besar (88,1%) mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap kinerjanya bila dibandingkan dengan proses SKL di PS/departemen. Selanjutnya pada subdimensi wisuda, semua atributnya memiliki rata-rata kinerja jauh dari yang diharapkan. Persentase terbesar (88,2%) mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap atribut pendaftaran wisuda di IPB dan pelaksanaan upacara wisuda di GWW.

Tabel 12. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi evaluasi hasil belajar

No	Dimensi Penyelesaian Studi	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)
a. KKP/KKN/PL/Magang					
1	Pembekalan KKP/KKN/PL/Magang	4,60	2,93	14,6	85,4
2	Pelaksanaan KKP/KKN/PL/Magang	4,52	3,24	18,9	81,1
3	Penilaian KKP/KKN/PL/Magang	4,53	3,44	30,6	69,4
4	Biaya pelaksanaan	4,45	2,36	6,3	93,8
5	Waktu pelaksanaan	4,43	3,09	19,6	80,4
6	Dosen pembimbing KKP/KKN/PL/Magang	4,56	3,01	17,5	82,5
	Rata-rata	4,52	3,01	17,9	82,1
b. Seminar Mahasiswa					
1	Pengurusan Administrasi Seminar	4,57	3,35	21,9	78,1
2	Pelaksanaan seminar	4,65	3,56	25,0	75,0
	Rata-rata	4,61	3,46	23,5	76,6
c. Tugas Akhir					
1	Kesesuaian topik skripsi dengan kompetensi dosen pembimbing	4,67	3,53	25,0	75,0
2	Usulan tugas akhir	4,50	3,41	26,0	74,0
3	Pelaksanaan tugas akhir	4,49	3,42	27,6	72,4
4	Pemantauan tugas akhir	4,55	3,17	15,6	84,4
	Rata-rata	4,55	3,38	23,6	76,5
d. Ujian Akhir					
1	Administrasi ujian akhir	4,59	3,25	23,3	76,7
2	Penetapan tim penguji	4,55	3,31	21,4	78,6
3	Penetapan waktu ujian	4,52	3,48	28,6	71,4
4	Pelaksanaan ujian akhir	4,62	3,57	28,6	71,4
5	Penilaian ujian akhir	4,64	3,62	31,0	69,0
	Rata-rata	4,58	3,45	26,6	73,4
e. Proses Penyelesaian Akhir					
1	Proses SKL PS/departemen	4,73	3,30	17,5	82,5
2	Proses SKL di fakultas	4,74	2,93	11,9	88,1
	Rata-rata	4,74	3,12	14,7	85,3
f. Wisuda					
1	Pendaftaran wisuda di IPB	4,29	2,47	11,8	88,2
2	Pelaksanaan upacara wisuda di GWW	4,41	2,97	11,8	88,2
3	Pelaksanaan penyerahan ijazah di tingkat fakultas	4,44	3,15	20,6	79,4
	Rata-rata	4,38	2,86	14,7	85,3

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor.

Dimensi Output. Dimensi ini ditanyakan khusus untuk mahasiswa yang telah menyelesaikan studi di IPB (telah lulus) (Tabel 13). Semua atribut pada dimensi ini dinilai kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan. Persentase terbesar (92,7%) mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap kemampuan dalam pengambilan keputusan.

Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa IPB terhadap Penyelenggaraan Akademik

Pada Tabel 14 disajikan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa IPB terhadap penyelenggaraan akademik dari masing-masing dimensi yang terletak pada kuadran A. Letak kuadran A pada diagram kartesius *Importance/Performance Matrix* (Rangkuti 2002), menggambarkan bahwa atribut yang terletak pada kuadran ini menjadi prioritas utama dalam perbaikannya oleh pihak IPB. Kuadran A harus lebih diutamakan perbaikannya dibandingkan dengan kuadran yang lainnya.

Pada tahap input yang perlu diperbaiki adalah aspek kesesuaian kurikulum dengan kompetensi yang diharapkan, informasi sistem penerimaan mahasiswa baru oleh IPB dan departemen. Pada tahap proses yang

menjadi prioritas utama dalam perbaikannya, yaitu aspek kesesuaian materi kuliah dengan situasi masa kini, contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah, cara penyampaian materi kuliah secara lisan, penggunaan peralatan audio-visual, upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran, kemudahan mahasiswa membuat catatan dan memahami materi kuliah, pelaksanaan evaluasi proses belajar mengajar, pelayanan administrasi di TPB, interaksi dosen dengan mahasiswa, pengumuman nilai, pembekalan KKP/KKN/PL/Magang, administrasi ujian akhir, proses SKL di fakultas, kenyamanan dan kebersihan ruang kuliah, kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa di laboratorium, sarana dan prasarana praktikum di lapangan, koleksi bahan pustaka dan kemudahan mencari bahan bacaan di perpustakaan, penjadwalan UTS dan UAS, penerbitan transkrip semester, dan layanan di tingkat IPB (AJMP). Pada tahap output, aspek kemampuan dalam pengambilan keputusan dan kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan terletak pada kuadran A sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikannya.

Tabel 13. Rata-rata harapan dan kinerja, serta sebaran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan atribut pada dimensi output

No	Output	RH	RK	Puas (%)	Tidak puas (%)
1	Prestasi mahasiswa di luar IPK	4,61	2,83	9,8	90,2
2	IPK	4,46	3,46	34,1	65,9
3	Masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan	4,37	2,58	10,0	90,0
4	Pendidikan lanjutan	4,44	2,68	10,0	90,0
5	Kemampuan dalam berkomunikasi	4,68	3,17	15,0	85,0
6	Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain	4,71	3,20	12,2	87,8
7	Kemampuan dalam pengambilan keputusan	4,76	3,00	7,3	92,7
8	Kemampuan dalam merencanakan kegiatan	4,73	3,22	14,6	85,4
9	Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan	4,66	3,07	14,6	85,4
10	Kemampuan bekerja dalam tim	4,68	3,15	9,8	90,2
11	Kemampuan bekerja secara mandiri	4,63	3,27	19,5	80,5
12	Kemampuan kepemimpinan	4,66	3,15	15,0	85,0
13	Kepercayaan diri	4,73	3,29	12,5	87,5
	Rata-rata	4,62	3,08	14,2	85,8

Keterangan : RH = Rata-rata Harapan; RK = Rata-rata Kinerja; KW : uji beda *Kruskal Wallis* antara kinerja *phasing out* dan mayor minor;

Tabel 14. Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas akademik (prioritas utama)

Input	Proses	Output
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kesesuaian kurikulum dengan kompetensi yang diharapkan ➤ Informasi sistem penerimaan mahasiswa baru oleh IPB ➤ Informasi sistem penerimaan mahasiswa baru oleh departemen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kesesuaian materi kuliah dengan situasi masa kini ➤ Contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah ➤ Cara penyampaian materi kuliah secara lisan ➤ Penggunaan peralatan audio-visual ➤ Upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran ➤ Kemudahan mahasiswa membuat catatan dan memahami materi kuliah ➤ Pelaksanaan evaluasi proses belajar mengajar ➤ Pelayanan administrasi di TPB ➤ Interaksi dosen dengan mahasiswa ➤ Pengumuman nilai ➤ Pembekalan KKP/KKN/PL/Magang ➤ Administrasi ujian akhir ➤ Proses SKL di fakultas ➤ Kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang kuliah ➤ Kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa di laboratorium ➤ Sarana dan prasarana praktikum di lapangan ➤ Koleksi bahan pustaka dan kemudahan mencari bahan bacaan di perpustakaan ➤ Penjadwalan UTS dan UAS ➤ Penerbitan transkrip semester ➤ Layanan di tingkat IPB (AJMP) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kemampuan dalam pengambilan keputusan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap atribut kesesuaian kurikulum dengan kompetensi yang diharapkan dan informasi sistem penerimaan mahasiswa baru oleh IPB pada tahap input. Pada tahap proses, sebagian besar mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap atribut upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran, pelaksanaan evaluasi proses belajar mengajar, komunikasi dengan PA, peran PA di bidang akademik, kebersihan dan kenyamanan dalam ruang kuliah,

kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa di laboratorium, sarana dan prasarana praktikum di lapangan, koleksi bahan pustaka dan kemudahan mencari bahan bacaan di perpustakaan, penjadwalan dan pelaksanaan UTS dan UAS, pengumuman nilai, pelayanan di tingkat IPB (AJMP), kualitas pelayanan administrasi di TPB, biaya pelaksanaan KKP/KKN/Magang, pengurusan administrasi seminar, pemantauan tugas akhir, penetapan tim penguji, proses SKL di fakultas, pendaftaran wisuda di IPB dan pelaksanaan upacara wisuda di GWW. Pada tahap output, sebagian besar mahasiswa menyatakan tidak puas

terhadap kemampuan dalam pengambilan keputusan.

Tingkat kepuasan mahasiswa memiliki perbedaan yang nyata antara mahasiswa *phasing out* dan mayor minor terhadap atribut kesesuaian kurikulum dengan mandat departemen, informasi sistem penerimaan mahasiswa baru oleh departemen, kesesuaian materi kuliah dengan rencana yang ditentukan dosen, contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah, kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah, tingkat pendidikan dosen, berita acara, daftar hadir, pelaksanaan evaluasi proses belajar mengajar, peran PA di bidang akademik, peran PA di luar bidang akademik, kesesuaian luasan lapangan dengan jumlah mahasiswa, sarana dan prasarana praktikum di lapangan, kemudahan dijangkau, sistem penilaian, penerbitan transkrip semester dan layanan di tingkat IPB (AJMP).

Saran

Pada tahap input yang perlu diperbaiki adalah aspek kurikulum. Pada tahap proses yang perlu diperbaiki adalah aspek materi kuliah, kinerja dosen, kegiatan KKP/KKN/Magang, administrasi ujian akhir, fasilitas ruang kuliah, fasilitas praktikum, koleksi bahan pustaka di perpustakaan, penjadwalan UTS dan

UAS, pelayanan terhadap penyelenggaraan akademik. Pada tahap output, mahasiswa tingkat akhir dan alumni perlu diberikan pelatihan mengenai pengembangan *softskill*.

Untuk penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan, harapan dapat diukur dengan tepat apabila pada data dilengkapi biaya yang dikeluarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [Anonim]. 2007. Ensiklopedia bebas. <http://www.id.wikipedia.org>. [20 mei 2007].
- Chozin MA. 2006. *Rekayasa Ulang Program Pendidikan dan Penataan Organisasi Akademik Institut Pertanian Bogor*. Bogor: IPB.
- Durianto D, Sugiarto, Sitinjak T. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

* Korespondensi :
Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen
Fakutas Ekologi Manusia IPB
Jl. Lingkar Kampus IPB Dramaga 16680
Telp : +62-251 8628303
Email : lunafisa@yahoo.com